№348 аз 30.11.2012

«Оид ба тасдиқи Талаботи
асосии ташкили хизматрасонӣ
ба андозсупорандагон ва Мониторинги
сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон»

Бо мақсади баланд бардоштани сатҳ ва сифати хизматрасонии мақомоти андоз ба андозсупорандагон, таъмини назорат ва ташкили дурусти хизматрасонӣ ба онҳо,

ФАРМОН МЕДИҲАМ:

1. Талаботи асосии ташкили хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ва Тартиби гузаронидани Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон тибқи Замимаҳои №№ 1 ва 2 тасдиқ карда шавад.
2. Муқаррар карда шавад, ки риояи Талаботи асосии ташкили хизматрасонӣ ба андозсупорандагон (Замимаи №1) барои воҳидҳои сохтории мақомоти андоз ҳангоми муносибат ва хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ҳамчун уҳдадории мансабӣ_ҳатмӣ мебошад.
3. Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон (С.Абдуллоев):

   - пешбурди мунтазами Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагонро **(Замимаи №2)** таъмин намуда, натиҷаҳои онро пас аз ҷамъбаст сол дар сомонаи расмии Кумитаи андоз ҷойгир намояд;

   - дар якҷоягӣ бо мақомоти ҳудудии андоз:

   а) дар як сол як маротиба таҳлили маҷмӯии ҳолати утоқҳои корӣ барои қабули андозсупорандагонро гузаронида **(Замимаи №3),** ҷиҳати дар сатҳи зарурӣ ба роҳ мондани шароити корӣ чораҷӯи намоянд;

   б) нақшаи чорабиниҳо ҷиҳати баланд бардоштани дастрасии андозсупорандагон ба хизматрасонии мақомоти андозро **(Замимаи №4)** тасдиқ намоянд.

   - дар якҷоягӣ бо КВД “Маркази барномасозии маъмурикунонии андоз” (Хоҷаев Х.) то 31.12.2012:

   а) барномаи компютерии гузаронидани Мониторинги сифати

хизматрасонӣ ба андозсупорандагонро омода намуда, дар сомонаи расмии Кумитаи андоз фасли «Сифати хизматрасонӣ ба андозсупоранда» - ро ба роҳ монанд;

б) барои таҳияи Барномаи компютерии баҳогузории хизматрасонӣ тибқи **Замимаҳои №№ 2, 2.1. ва 2.2.** чораҷӯи намояд.

- Консепсияи рушди сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагонро барои солҳои 2013 – 2018 то 01.04.2013 таҳия намояд.

4. Раёсати молиявию хоҷагидорӣ (Ё.Ҷураев) барои таъмини иҷрои талаботи молиявии Мониторинги мазкур чораҷӯӣ намояд.
5. Қоидаҳои Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон дар нашрияи расмии Кумитаи андоз - ҳафтаномаи «Боҷу хироҷ» ба табъ расонида шуда, аз 01.01.2013 мавриди амал қарор дода шавад.
6. Шуъбаи ташкили гардиши ҳуҷҷатҳо ва коргузорӣ (Хоҷабекова Ё.) фармони мазкурро ба раёсатҳои Дастгоҳи марказӣ, раёсатҳои андоз дар ВМКБ, вилоятҳои Суғду Хатлон, шаҳри Душанбе, НАК, НАМ ва нозиротҳои андоз дар шаҳру ноҳияҳои тобеи ҷумҳурӣ дастрас намояд.

Раис Н.Давлатов

Замимаи № 1
бо фармони Раиси
Кумитаи андози назди
Ҳукумати Ҷумҳурии
Тоҷикистон
аз «30» ____11___ соли 2012,
№____ тасдиқ карда шудааст

Талаботҳои
асосии ташкили хизматрасонӣ ба андозсупорандагон

1. Принсипҳои
асосии муошират ҳангоми қабули андозсупорандагон

Корманди мақомоти андоз ҳангоми қабули андозсупоранда қоидаҳои зерини муносибатро риоя менамояд:

- Андозсупорандаро баҳузур пазируфта, кумаки касбии худро пешниҳод менамояд, (Масалан: «Салом, ман ба Шумо чӣ хизмат расонам?»);
- Ҳангоми вохӯрӣ бо андозсупоранда аз ӯ дархост менамояд, ки худро муаррифӣ намояд ва минбаъд бо андозсупоранда бо ному насаб ва эҳтироми хосса муносибат менамояд.
- Ҳангоми суҳбат аз худ хушмуомилагӣ, хоҳиши ёрии амали расонидан ва диққати ҷиддӣ додан ба суханони андозсупорандаро изҳор менамояд;
- Таваҷҷуҳ зоҳир намудан ба суханони андозсупоранда, дарки масъалаи ба миён гузошта шуда ва дар ҳолати зарурат дақиқ намудани масъала тавассути пурсишу посух;
- Дарёфти мафҳуми шарҳи масъала ба истиснои фаҳмиши духура (думаъно);
- Бо дархости андозсупоранда аз нав, бе асабонӣ шудан (оташин шудан) такроран тавзеҳ додани масъала;
- Худдорӣ намудан аз суҳбатҳои дарозмудати телефонӣ ва суҳбате, ки ба атрофиён халал ворид менамояд. Дар рафти суҳбат бо андозсупоранда зарурати ба занги телефон ҷавоб додан ба вуҷуд ояд, аз андозсупоранда узр пурсида, дар муҳлати андак бо телефон суҳбат менамояд.
- Эҳтироми махсус зоҳир намудан ба шахсони калонсол, собиқадорон, маъюбон ва расонидани ёрии лозима ба онҳо;

Аз ҷониби шахси мансабдор дар муошират бо андозсупоранда муомилаҳои зерин ғайри қобили қабул шуморида мешавад:

- Суҳбатҳои хусусияти маҳдудсозандаи андозсупоранда бо назардошти ҷинс, сину сол, эътиқоди динӣ, нажод, миллат, забон, шаҳрвандӣ, вазъи иҷтимоӣ, оилавӣ, мавқеи сиёсӣ ва дигар ҳолатҳо;
- Истифодаи лаҳни ғуруромез, дуруштӣ, ҳавобаландӣ ва маломат намудан;

- Баҳсу мунозираҳои бемавқеъ, ки монеъи муносибати шоиста мегардад;

Ҳангоми муошират ва қабули андозсупоранда, шахсони мансабдор, бояд, ки таҳаммули рафтори номувофиқ ва хулқи бадқасдонаи тарафро (ҳамсуҳбатро) дошта бошанд.

Дар ҳолати ба низоъ шуруъ кардани андозсупоранда, шахси масъули қабул бояд кӯшиш намояд, ки эҳсосоти ӯро ба эътидол оварда дар фазои оромӣ роҳи ҳалли масъаларо тавзеҳ диҳад.

Агар андозсупоранда муносибати дағалона намуда, нисбати мақомот ва ё нозири андоз суханони қабеҳ гӯяд, дар ҳолати мазкур муколама қатъ гардида, масъули қабул ҳуқуқи дасткашидан аз хизматрасониро (ҳамкории минбаъдаро) дар миён гузошта, барои бартараф намудани мунозира сардори бевоситаи корӣ даъват карда мешавад. Боз истодан аз ҳамкорӣ новобаста аз душвории масъала ва ҳолати ихтилоф, дар доираи одоб сурат мегирад.

Масалан: «Мазарат мехоҳам, ман наметавонам бо Шумо ҳамкориро идома диҳам. Умедворам, ки мушкилоти Шуморо сардори Раёсати (шуъбаи,бахши) хизматрасонӣ ба андозсупорандагон расидагӣ хоҳад кард, ки ҳоло он касро даъват менамоям».

Маълумот оид ба ному насаб ва мансаби масъули қабули андозсупоранда бояд, ки дар шакли бейҷик ва ё лавҳаи рӯи мизӣ тартиб дода шуда бошад.

Ҳамзамон бо мақсади тартиб ва ташкили кор бо андозсупорандагон тавсия дода мешавад, ки дар ҳолати бештар аз 70 нафар дар як рӯз ба мақомоти андоз мурочиаткунандагон ташриф овардан, барои дар сатҳи дахлдор ба роҳ гузоштани хизматрасонӣ, иҷрокунандаи маъмури ташкили қабул вобаста карда шавад.

Ба ваколати маъмури қабули андозсупорандагон додани маълумотҳои умумӣ водор карда мешавад, аз ҷумла:

- иҷрои уҳдадории мансабӣ ва хизматрасонӣ дар муҳлати муқарраршуда, тибқи Стандарти ягонаи давлатии хизматрасонӣ ба андозсупорандагон;
- утоқи қабул, реҷаи корӣ ҷиҳати хизматрасонӣ ба андозсупоранда ва имконоти таъмини ҳуҷҷатҳо ва маълумотҳо;
- маълумот дар бораи реҷаи корӣ ва суроғаи мақомоти болоӣ;
- дигар маълумотҳои лозима.

2. Усулҳои асосии маълумотдиҳӣ тавассути телефон

Ба занги телефон ҷавоб додан бо салом, номи пурраи мақомот ва муаррифии масъули маълумотдиҳанда оғоз мегардад.

Масалан: «Ассалому алайкум! Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагони Кумитаи андоз, ман мутахассиси шуъбаи тавзеҳот ва фаҳмондадиҳӣ ба андозсупорандагон Додхудо Абдуллоев, ба Шумо чӣ хизмат намоям?»

Аз андозсупоранда ҷиҳати муаррифӣ намуданаш дархост намуда, ҳамчунин оиди мансаби (вазифаи) ишғолнамуда дар ташкилот (корхона, идора, соҳибкори инфиродӣ, шахси воқеӣ) ва суроғаи макони фаъолияти ӯ маълумот ба даст овардан лозим мебошад.

Суҳбати телефонӣ бо андозсупоранда бояд дар доираи маълумотҳои дархостнамудаи ӯ мушаххас, қонеъкунанда ва самимӣ сурат гирад.

Ҳангоми суҳбат аз калимаҳои фаҳмо истифода намуда, дар як вақт бо ду шахс гуфтугӯ нанамояд. Дар ҳолати зарурат аз мусоҳиб узр пурсида, ба занги навбатӣ ҷавоб гӯяд.

Масалан: «Бубахшед, ба ман лозим аст, ки дар хатти дигар ба алоқа бароям, Шумо гӯширо нагузоред баъди чанд лаҳза гуфтугӯро идома медиҳем».

Баъд аз хатми суҳбат дар хатти дуюми алоқа аз андозсупоранда ҷиҳатӣ интизор намудан, узр пурсида мешавад.

Масалан: «Бори дигар барои ҳолати ногувор мазарат мехоҳам, миннатдорем, ки мунтазир шудед».

Ба андозсупоранда барои ҳалли масъала возеҳ (сода, фаҳмо) ҷавоб дода мешавад, вале дар ҳолати эҳтиёҷ доштан ба мутахассис, андозсупорандаро огоҳ намуда, ба мутахассиси лозима пайваст карда мешавад ё ин, ки рақами телефони мутахассис ба ӯ дастрас карда мешавад.

Ҳангоми пайвастани хатти телефон ба мутахассиси коршинос ба ӯ нисбати ному насаби андозсупоранда ва масъалаи ба миён гузошташуда, маълумот дода мешавад.

Маълумоти мазкур набояд аз тулонӣ гардидани вақт ва калимаҳои ҳассосу бемавқеъ ва душворфаҳм иборат бошад.

Агар ба корманди мақомоти андоз оиди ҷавоб гуфтан ба саволи додашудаи андозсупоранда вақт лозим шавад, рақами андозсупоранда сабт карда шуда, баъд аз муҳлати муайянгардида ба ӯ занг зада мешавад.

Масалан: «Ман дар ҳолати ба Шумо мувофиқ занг мезанам. Шумо дар кадом вақт имконияти гуфтугӯ карданро пайдо мекунед?»

Дар ҳолати ба мувофиқа нарасидан бо андозсупоранда аз муошират дар доираи одоб ва бо тавсияи муносиб барои ҳалли мушкилии минбаъда, суҳбат ба итмом расонида мешавад.

Аз андозсупоранда барои муроҷиат намудан (занг задан) изҳори сипос карда мешавад.

Масалан: «Барои занг задан аз Шумо сипосгузорам. Умедворам, ки Шумо аз ҷавоби гирифташуда, қаноатмандед. Шумо дар оянда оиди масъалаҳои ба миёномада метавонед бо рақамҳои 2330686 дар соатҳои корӣ аз 9 00 то 18 00 ва ё тавассути сомонаи www.andoz.tj; info@andoz.tj муроҷиат намоед. Хайр, то суҳбати навбатӣ».

Телефони маълумотдиҳӣ ба истиснои рӯзҳои истироҳат бояд ҳамарӯза дар давоми соати корӣ, ҳатто дар вақти нисфирӯзӣ (обед) фаъол бошад. Барои он, ки дар вақти нисфирӯзӣ телефонии маълумотдиҳӣ аз қабули муроҷиаткунанда боз наистад, реҷаи мувофиқ барои масъули қабул тартиб додан лозим аст.

3. Талаботҳои

асосӣ оид ба омода намудани ҷавобҳои хаттӣ ба андозсупоранда

Ҳангоми омода намудани ҷавоби хаттӣ (минбаъд мактуб) ба муроҷиати андозсупоранда, талаботҳои зерин бояд риоя карда шаванд:

- матни мактуб набояд тулонӣ бошад (на зиёда аз 1-2 саҳифаи андозаи А-4, бо ҳарфҳои андозааш 14 – 16);
- матни мактуб бо услуби содда ва фаҳмо навишта шуда бошад (ҷумлаҳои кӯтоҳ навишта, аз истилоҳҳои мураккаб ва душвор истифода нагардад);
- ҳамеша аз услуби ягонаи мактубнависӣ истифода намудан;
- аз калимаҳое, ки аз ҷиҳати ҳуқуқӣ маънои духура (думаъноӣ) доранд барои дар ҳолати баҳснок ба мушкилӣ дучор нагардидан, худдорӣ намудан;
- ба андозсупоранда оиди саволи пешниҳод намудааш посух навиштан;
- дар ҳолати эродҳои асосноки андозсупоранда аз номи мақомоти андоз зарур аст, узр пурсида шавад.
- бо андозсупоранда набояд ҳамчун ба шахси сеюм муроҷиат шавад.

Масалан, Муносибати нораво *дар шакли зерин:*

Абдуллозода А.А.

Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон дархости (пешниҳоди, таклифи) ***Абдуллозода А.А.*** *мавриди баррасӣ қарор дода чунин иттилоъ медиҳад…*

Муносибати саҳеҳ:

Абдуллозода А.А.

Муҳтарам *Абдураҳими Абдулло!*

Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон дархости Шуморо баррасӣ намуда, чунин иттилоъ медиҳад:

Агар ному насаби андозсупоранда маълум набошад, тавсия дода мешавад, ки аз навъи зерини муроҷиат истифода шавад:

Муҳтарам, (ҷаноби) Абдуллозода!
(Муҳтарам, хонум Абдуллозода!)

4. Талаботҳои асосӣ доир ба намуди зоҳирии шахси мансабдори қабули андозсупорандагон

Шахсони мансабдоре, ки ба қабули андозсупорандагон машғул мебошанд бояд, ки либоси махсуси мақомоти андозро ба бар намоянд. Дар ҳолати зарурат аз либоси расмӣ истифода менамоянд. Либоси корманди масъули қабул тозаю дарзмол карда шуда, дар доираи ахлоқ (этика) истифода мешавад.

5. Талаботҳои асосӣ барои бинои қабули андозсупоранда

- бинои қабули андозсупоранда (толору утоқҳои интизорӣ ва маълумотрасонӣ) бо лавозимот (курси, миз, дастгоҳи обнушӣ, маҷаллаву ҳафтанома ва маводҳои конселярӣ) бояд муҷаҳҳаз гардонида шавад;
- ба тозагиву тартиби мизе, ки андозсупоранда варақаҳои зарурӣро истифода менамояд аҳамият дода мешавад. Дар мизи қабули андозсупоранда набояд варақаҳои фарсуда, ашёҳои нолозим ва маводҳои хусусияти рекламавидоштаи ташкилотҳо гузошта шавад;
- бинои маълумотдиҳӣ бояд, ки дар наздикии макони интизорӣ бошад;
- бинои маълумотдиҳӣ бо овезаҳои маълумотҳо, ки бо ҳарфҳои андозааш барои дидан хоно мебошад дар ҷойҳои муносиб муҷаҳҳаз гардонида мешаванд;
- масъули тахтаи маълумотҳо ва таҷдид намудани онҳо ба зиммаи сардори шуъбаи (бахши) хизматрасонӣ ба андозсупорандагон вогузор карда мешавад;
- дар маълумотҳо имзои (визаи) сардори шуъбаи (бахши) хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ва санаи интишори маълумотҳо гузошта мешавад;
- бинои қабули андозсупорандагон бояд, ки бо таҷҳизоти рӯшноидиҳандаи табиӣ ва сунъӣ муҷаҳҳаз гардонида шуда, тирезаҳо бо пардаҳои жалюз ороиш дода шаванд. Ҳамчунин барои нигоҳ доштани ҳавои мусоид ва ҳолати санитарӣ тадбирҳо андешида мешавад;
- барои дар ҳолати муносиб қабул намудани андозсупоранда бояд, ки бино ҳамаҷониба бо тарҳи навгонӣ омода карда шавад;
- дар бино барои назорат ва ба инобат гирифтани қабули андозсупорандагон тавсия дода мешавад, ки аз web-дурбинҳо (камераҳо) истифода шавад;
- дар бинои қабул тавсия дода мешавад, ки аз компютер, ки дорои барномаҳои ба системаи умумии мақомоти андоз пайваст шудааст истифода шавад;
- дар бинои қабул маълумотҳои нолозим аз қабили «дарро сахт напӯшед», «ба шахсони ҳуқуқӣ хизмат расонида намешавад», «маълумот дода наметавонем», «вақти хуроки нисфирузӣ (обед)» ва ғайраҳо, насб кардан мумкин нест;
- дар мизи кории нозири андоз набояд ашёҳое, ки диққати андозсупорандаро ҷалб менамояд (аксу ашёҳои хотиравӣ) гузошта шавад;
- ҳоҷатхона бояд тоза нигоҳ дошта шуда, бо маводҳои ташноб аз ҷумла об, қоғаз, собуни моеъ ва дастхушкунак таъмин бошад.

Замимаи № 2
бо фармони Раиси
Кумитаи андози назди
Ҳукумати Ҷумҳурии
Тоҷикистон
аз 30» ___11____ соли 2012
№____ тасдиқ карда шудааст

Мониторинги
сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон

1.Муқаррароти умумӣ

Бо мақсади баланд бардоштани сатҳ ва сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон, таъмини дастрасии онҳо ба хизматрасонии мақомоти андоз, мунтазам Мониторинги сифатнокии хизматрасонӣ ба андозсупорандагон гузаронида мешавад (минбаъд-Мониторинг).

Мониторинг принсипҳои асосии Конститутсияи (Сарқонуни) Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси андози Ҷумҳурии Тоҷикистон, Кодекси одоби хизматчии давлатии Ҷумҳурии Тоҷикистон, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи хизмати давлатӣ», Низомномаи Раёсати хизматрасони ба андозсупорандагонро ба роҳбарӣ гирифта, бо мақсади таъмини татбиқи амалии талаботи фармонҳои Кумитаи андоз дар бораи "Стандарти ягонаи давлатии хизматрасонӣ ба андозсупорандагон" ва "Қоидаҳои рафтори корманди мақомоти андоз" таҳия шудааст.

Иҷрои талаботи Мониторинг бо мақсади баланд бардоштани сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон, баланд бардоштани фарҳанги андозии андозсупорандагон, эътимоднокии андозсупорандагон ба хизматчиёни давлатии мақомоти андоз ва обрӯи мақомоти андоз дар байни ҷомеа, нигаронида шудааст.

Мониторинг бо назардошти таҷрибаи пешқадами мақомотҳои андози давлатҳои тараққикардаи ҷаҳон, хулқу рафтори намунавии халқу миллатҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон, ҳангоми муносибат ва муошират таҳия шуда, дар он истиллоҳҳои адабӣ ва маъмулии ба ҷомеа писанд истифода шудааст.

Тартиби пешбурди Мониторинг ҷиҳати ба даст овардани маълумот барои таҳлил намудани сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ва беҳтар намудани сатҳи хизматрасонӣ пешбинӣ гардида, рушди минбаъдаи хизматрасонӣ ба андозсупорандагонро муайян менамояд.

Татбиқи самараноки чорабиниҳои пешбининамудаи Мониторинги мазкур тавассути тартиб додани Нақшаи чорабиниҳо оид ба хизматрасонӣ ба андозсупорандагон, дар тамоми сатҳҳои мақомоти андоз амалӣ мегардад.

Бо назардошти принсипҳои асосии қабули андозсупорандагон ҳангоми ташрифот (аз ҷумла маълумотдиҳӣ, пешниҳоди эъломияҳо ва ҳисоботҳои андоз) ба мақомоти андоз барои бархурдор шудан аз хизматрасонӣ, тибқи Стандарти ягонаи давлатии хизматрасонӣ ба

андозсупорандагон ва муроҷиати андозсупорандагон тариқи телефонӣ (ба Бахши иттилоотӣ), усули ташкили Мониторинг дар шакли ҷадвалҳои тартибдодашуда, замима гардидааст.

2.Мафҳумҳои дар Тартиби мазкур истифодашаванда:

- Стандарти ягонаи давлатии хизматрасонӣ ба андозсупорандагон (минбаъд – СЯДХА) - санади меъёрие, ки тартиб ва стандартҳои хизматрасонии мақомоти андоз ба андозсупорандагонро муқаррар намудааст;
- хизматрасонии мақомоти андоз - фаъолияти воҳиди мақомоти андоз, ки тибқи тартиби муқарраргардида дар доираи ҳуқуқу ваколатҳои худ мутобиқ ба СЯДХА хизмат мерасонад;
- муроҷиаткунанда – андозсупорандагон (шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ё шахсони ваколатдорнамудаи онҳо), ки алоқаманд ба иҷрои уҳдадориҳои андозӣ тибқи талаботи Кодекси андоз ва дигар санадҳои меъёрию ҳуқуқии андоз аз хизматрасониҳои мақомоти андоз бархурдор мегарданд;
- объекти Мониторинг – воҳиди мақомоти андоз, ки ба андозсупорандагон тибқи талаботҳои СЯДХА ва санаддҳои меъёрии мақомоти андоз хизмат мерасонад.
- предмети Мониторинг – СЯДХА, ки мақомоти андоз дар доираи он ба андозсупоранда хизмат мерасонад;
- Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон – маҷмӯи чорабиниҳои махсус ташкилшуда, ки назорати доимии раванди татбиқи амалии СЯДХА-ро таъмин менамояд;
- воҳиди мақомоти андоз, ки Мониторинг мегузаронад - Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон;

3.Вазифаҳои асосии Мониторинг аз инҳо иборат аст:

- сари вақт муайян намудани ҳолатҳои риоя нагардидани талаботҳои СЯДХ.
- таҳлили ҳолатҳои риоя нагардидани талаботҳои муқарраргардида дар мавриди хизматрасонӣ ба андозсупорандагон (асоснокии рад намудани қабули эъломияи (ҳисоботи) андоз ва дигар хизматрасониҳо, муҳлатҳои хизматрасониҳо ва ғайраҳо);
- омода намудани таклифҳо барои ҳалли масъалаҳои ҷойдошта, ҳангоми амалӣ намудани хизматрасониҳои мақомоти андоз ба андозсупоранда ва такмили СЯДХ.

4.Ташкил ва гузаронидани Мониторинг.

Ҳангоми гузаронидани Мониторинг, чораҳои зерин андешида мешавад:

1) Маҷмӯи нишондиҳандаҳои сифати хизматрасонӣ муайян карда мешавад;

2) Аз объекти Мониторинг маълумотҳои дахлдор, ки барои гузаронидани Мониторинг заруранд, талаб кард мешавад, аз ҷумла:

а)шумораи умумии андозсупорандагоне, ки ба онҳо хизмат расонида шудааст;

б)шумораи хизматрасониҳои дар муҳлати муқарраршуда расонида шуда;

в)шумораи хизматрасониҳои дер аз муҳлат расонида шуда;

г) шумораи рад шудаи хизматрасониҳо ва асоснокии онҳо;

д)шумораи эродҳои воридшуда оид ба риоя нагардидани СЯДХ ва оиди рад намудани хизматрасониҳо;

е) шумораи эродҳои қонеъшуда;

ж) шумораи эродҳои, беасос ҳисобшуда ва қонеъ нагардида.

3) Маълумотҳои дар Барномаҳои СИА ҷой дошта, истифода бурда мешавад;

4)Бо усули интихобӣ, асоснокии маълумотҳои аз ҷониби объекти Мониторинг пешниҳодшаванда баррасӣ мегардад;

5) Пурсиши хаттӣ ва электронии андозсупорандагонро оид ба баҳодиҳии сатҳ ва сифати хизматрасонӣ мустаъқилона ва ё бо ҷалби ассотсиатсияҳо, ташкилотҳо гузаронада мешавад. Аз ҷумла:

- оид ба муҳлати хизматрасонӣ;
- оид ба пешниҳоди эъломияҳои (ҳисоботи) андоз;
- оид ба ҳолати бинои қабули андозсупорандагон;
- оид ба маълумотҳои дар қитъаи маълумотдиҳии мақомоти андоз ҷойдошта;
- оид ба сатҳи маълумотдиҳӣ.

6) Муроҷиат намудан ба воҳиди мақомоти андозе, ки санҷиш оид ба хизматрасонӣ гузаронида мешавад (Ҷадвали Мониторинги муроҷиати телефонии андозсупоранда - шакли № 2.1.).

7) Ташрифи масъули (санҷишгари) Мониторинг ба утоқи қабули андозсупорандагон ҷиҳати хонапурии варақаи Мониторинг (Ҷадвали Мониторинги муроҷиати ташрифотии андозсупоранда – шакли №2.2.).

Мониторинги хизматрасонӣ тавассути сомонаи Кумитаи андоз дар шакли пурсишу посух бо роҳи электронӣ ва ё пурсишҳои хаттӣ амалӣ мегардад.

8) Қайд намудани ҳолатҳои мавҷуда ва ҳамзамон аксбардории навбатпойии андозсупорандагон ва утоқи қабули андозсупорандагон.

9) Дар ҳолати зарурӣ бо назардошти натиҷаҳои Мониторинг барои такмили СЯДХ таклифҳо пешниҳод карда мешавад;

10) Дар ҳолатҳои зарурӣ ба объектҳои Мониторинг ёрии методию амалӣ барои ҷамъоварӣ ва омода намудани маълумотҳои барои гузаронидани Мониторинг пешбинишуда, расонида мешавад.

5.Марҳилаҳои гузаронидани Мониторинг:

Мониторинг маҷмӯи чорабиниҳоеро дар бар мегирад, ки дар якчанд марҳилаҳо гузаронида мешавад:

7) Муайян намудани маҷмӯи нишондиҳандаҳое, ки сифати хизматрасонии мақомоти андозро таҷассум менамоянд;
8) Ҷамъ овардани маълумотҳо оид ба объекти Мониторинг оиди иҷрои СЯДХ;
9) Таҳлили маълумотҳои воридшаванда (муайян намудани ҳолатҳои риоя нагардидани СЯДХА ва ғайраҳо);

10)Ҷамъбасти пешакии (фосилавии) маълумотҳо;
11)Ҷамъбасти умумии Мониторинг.

6.Таҳлили натиҷаи Мониторинг, маълумотҳои зеринро дар бар мегирад:

- пур намудани маълумотҳои дар Замимаи № __ дар шакли ҷадвалҳо пешбинӣ шуда;
- ҳисоби коэффисиенти риояи СЯДХА дар қисмати талаботҳо ба тартиби пешниҳоди хизматрасониҳо;
- ҳисоби коэффисиенти риояи СЯДХА дар қисмати мутобиқатӣ ба татбиқи амалии СЯДХА;
- муайян намудани коэффисиенти қаноатмандии андозсупоранда аз хизматрасониҳо.

7. Таҳияи Ҳисобот оид ба натиҷаҳои Мониторинг дар худ маълумотҳои зеринро таҷассум менамояд:

- коэффисиенти ҳисобшудаи сифати иҷрои СЯДХ;
- хулосаҳо аз Мониторинги гузаронидашуда;
- маҷмӯи чорабиниҳои андешидашаванда оид ба баланд бардоштани сатҳ ва сифати хизматрасонӣ;
- ҳолати риоя намудани талаботи Низомнома ва Дастурамалҳои мансабӣ аз ҷониби кормандони мақомоти андоз, ки ба андозсупорандагон хизмат мерасонанд.

Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон Мониторинги доимии хизматрасониҳоро ба роҳ монда, ҳар сол натиҷаи онро то санаи 20-уми январ дар манбаъҳои расмии Кумитаи андози Ҷумҳурии Тоҷикистон (Ҳафтавори «Боҷу хироҷ», сомонаи расмии Кумитаи андоз) ҷойгир менамояд.

Ҳар як Мониторинги доир намуда, бо назардошти тақриз ва пешниҳодиислоҳи камбудӣ хулоса карда мешавад.

Маълумотҳои дастрасгардида таҳлил шуда, минбаъд барои дар сатҳи баланд ба роҳ мондани хизматрасонӣ ва сифатан боло бурдани фарҳанги андозбандии кормандони макомоти андоз ва андозсупорандагон истифода карда мешаванд.

Методикаи
гузаронидани Мониторинги сифати хизматрасониҳои мақомоти андоз (корманди мақомоти андоз)

1. Муқаррароти умумӣ

1.1. Методикаи мазкур таркиби коркарди маълумоти ҷамъоваришавандаро оид ба рафти иҷро ва риояи СЯДХА-ро муқаррар намуда, тартиб ва усулҳои таҳлили онҳо, инчунин тавсияҳо барои омода намудани ҳисоботҳои дахлдор ва хулосагузориҳоро аз натиҷаи Мониторинг муайян менамояд.

1.2. Воҳиди мақомоти андоз, ки Мониторингро анҷом медиҳад Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон мебошад.

1.3. Шуъбаҳои хизматрасонӣ ба андозсупорандагони раёсатҳои андоз дар ВМКБ, вилоятҳои Суғду Хатлон ва ш.Душанбе ки мутобиқ ба Низомномаи Раёсати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон қисме аз функцияҳои онро амалӣ менамоянд дар доираи ваколатҳои ба онҳо додашаванда Мониторинг мегузаронанд.

1.4. Предмети Мониторинг хизматрасониҳои воҳиди мақомоти андоз, фаъолияти корманди мақомоти андоз, ки вобаста ба Дастурамали мансабӣ ӯҳдадориҳои хизматрасонӣ ба андозсупорандаро ба зимма дорад, мебошад.

2. Ҷамъоварӣ ва таҳлили маълумот оид ба риояи СЯДХА

2.1. Риояи талаботи СЯДХА предмети Мониторинг ҳисобида мешавад.

2.1.1 Таркиби маълумоти ҷамъоваришаванда

Дар сутуни аввал рақами тартибӣ ва дар сутуни дувум рамз ва номгӯи хизматрасониҳо мутобиқи СЯДХА қайд карда мешавад.

Ҳар як намуди хизматрасонӣ, кибо рамзҳои алоҳида муайян шудааст вобаста ба талаботҳои муқарраршуда гурӯҳбандӣ карда шуда, вобаста ба мундариҷа ва тартиби амалӣ намудани онҳо дар сатрҳои алоҳида нишон дода мешаванд. Аз ҷумла:

- муҳлати иҷрои хизматрасониҳо;
- таркиб ва тартиби пешниҳоди ҳуҷҷатҳо;
- макони қабули андозсупорандагон;
- тартиби маълумотдиҳӣ ва машваратдиҳӣ;
- баҳогузории сифати хизматрасонии воҳиди мақомоти андоз (корманди мақомоти андоз) аз ҷониби андозсупоранда;
- дигар ҳолатҳо.

2.1.2. Хулосаи ҳар як рамзи хизматрасони ва бандҳо (гурӯҳбандиҳо) бояд бо пурсиши андозсупорандагон, таҳлили маводҳои иттилоотии дар сомона ва дигар ҳуҷҷатҳо асоснок шуда бошанд.

Ҷадвали №1. Таҳлили риояи талаботи СЯДХА дар обекти Мониторинг (Раёсат, нозироти андоз ва корманди мақомоти андоз)

№ р/т	СЯДХ ба андозсупорандагон		Хулоса оид ба мутобиқатии ҳолати риояи хизматрасонӣ дар обекти Мониторинг, баҳогузорӣ бо дараҷа (балл)	Тасдиқи баҳогузорӣ (пурсишҳо, маводҳои аксдор, таҳлилҳои муоинашуда, таҳлили ҳуҷҷатҳо, шарҳу эзоҳ ва ғайра)
	Рамзи хизматрасони	Номгӯи хизматрасониҳо		
1	**2**		**3**	**4**
1	**рамз**			
	гурӯҳбандӣ			
2	**рамз**			
	гурӯҳбандӣ			
3				

Хулоса мутобиқи ҳолати корӣ дар обекти Мониторинг, риояи талаботи СЯДХА бо услуби панҷбаллаи зерин баҳогузорӣ карда мешавад:

5 – талаботи СЯДХА, вобаста бабанди ___пурра риоя;

4 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди ___ риоя шудааст;

3 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди ___ қисман риоя шудааст;

2–талаботи СЯДХА, вобаста ба банди __ ғайриқаноатбахша риоя шудааст;

1 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди __ умуман риоя нашудааст.

2.1.3. Ҳисоби нишондиҳандоди ҳолати риояи СЯДХА

Тибқи маълумоти Ҷадвали №1 нишондиҳандаи сифати (сатҳи) риояи СЯДХА ҳисоб карда мешавад.

Дар инҷо $\mathbf{К_м = К_{бу} / К_{шр}}$

$К_м$– коэффисенти миёнаи иҷрои (риояи) СЯДХА, баҳогузорӣ бо балҳо;

$К_{бу}$–шумораи умумии балҳо;

$К_{шр}$ – шумораи умумии рамзҳо (бандҳо) СЯДХА;

$\mathbf{К_{м(\%)} = К_{бу} / К_{шр} \times 100\%}$, ки дар он:

$К_{м(\%)}$ – нишондоди (коэффисенти) миёнаи сифати иҷрои (риояи) СЯДХА (бо %);

Шарҳи нишондоди (коэффисенти) сифати СЯДХА дар Ҷадвали №2 пешбинӣ гардидааст.

Ҷадвали 2. Шарҳи нишондоди (коэффисенти) сифати пешниҳоди хизматрасониҳо мутобиқи СЯДХА

№ р/т	Нишондоди (коэффисиенти) сифат (бо %)	Шарҳи нишондоди (коэффисиенти) сифат
1		олӣ
2	85 - 89	бисёр хуб
3	80 - 84	хуб
4	75 - 79	қаноатбахш
5	70 - 74	ташвишовар
6	65 - 69	бад
7		ниҳоят бад

2.1.4. Натиҷаи ҷамбасти таҳлил, Ҷадвали №1-и тартибдодашударо дар бар мегирад, ки дар он Ҳисобот оид ба хулосаи таҳлилҳои гузаронидашуда (бо назардошти нишондоди (коэффисиенти) миёнаи сифати иҷрои (риояи) СЯДХА мавҷуд мебошад.

2.2. Мутобиқатии амалҳои объекти Мониторинг ба СЯДХА.

Дар ин қисмати гузаронидани Мониторинг санҷиши мутобиқатии амалҳои объекти Мониторинг (воҳиди мақомоти андоз - раёсат, нозироти андоз ва корманди масъули мақомоти андоз) ба талаботҳои СЯДХА, аз ҷумла дар қисмати пешниҳоди ҳуҷҷатҳо ҳангоми анҷом додани хизматрасонӣ, иҷрои пай дар пайии амалҳо ва риояи муҳлатҳои муқарраршуда гузаронида мешавад.

Зери таҳлил сутунҳои 3, 4 ва 5 СЯДХА қарор дода мешаванд.

2.2.1 Таҳлили маълумотҳо оид ба мутобиқатии СЯДХА

Мутобиқи Ҷадвали №3 талаботи сутунҳои 3, 4 ва 5 СЯДХА мавриди таҳлил ва хулосагузорӣ қарор меёбанд.

Ҷадвали №3. Таҳлили риояи талаботи СЯДХА

№ р/т	Номгӯи хизматрасониҳо	Амал иҷро шудааст	Муҳлати иҷро риоя шудааст	Тартиби қабули ва коркарди ҳуҷҷатҳо риоя шудааст	Аз натиҷаи хизматрасонӣ қарор дуруст қабул шудааст	Хулоса оид ба мутобиқатии амалҳои объекти Мониторинг ба талаботҳои СЯДХА (баҳогузорӣ бо бал)	Тасдиқи баҳогузорӣ (мусоҳиба бо кормандон, таҳлили ҳуҷҷатҳо ва ғайра)	Шарҳу Эзоҳ
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1								
2								

Зарур аст, ки таҳлили то чӣ андоза мутобиқат намудани амалҳои объекти Мониторингро ба талаботҳои қисмати 3, 4 ва 5 муайян намояд. Хулоса бояд, ки бо ҳуҷҷатҳои асосноксозанда ва натиҷаи мусоҳибаҳо бо кормандони мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонанд ва таҳлили ҳуҷҷатгузорӣ асоснок карда шавад.

Барои ҳар як амал сутуни алоҳидаи ҷадвал пур карда мешавад. Агар талаботҳои СЯДХА, ки дар сутунҳои 3, 4 ва 5 дарҷ гардидаанд риоя шуда бошад, онгоҳ аломати «+», дар акси ҳол аломати «-» гузошта мешавад.

Бо назардошти натиҷаи таҳлилҳо, хулосагузории ҷамъбастӣ бо тарзи зерин баҳогузорӣ мегардад:

5 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди ___ пурра риоя шудааст;

4 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди ___ риоя шудааст;

3 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди ___ қисман риоя шудааст;

2–талаботи СЯДХА, вобаста ба банди __ ғайриқаноатбахш аст;

1 – талаботи СЯДХА, вобаста ба банди __ умуман риоя нашудааст.

2.1.3. Ҳисоби нишондоди (коэффисиенти) ҳолати риояи СЯДХА дар қисмати мутобиқати (сутунҳои 3, 4 ва 5 СЯДХА)

Тибқи маълумоти Ҷадвали №3 нишондоди (коэффисиенти) сифати (сатҳи) риояи СЯДХА дар қисмати мутобиқати ба санадҳои меъёрӣ ҳисоб бо тартиби зерин, $\mathbf{К_{м2} = К_{бу} / К_{шр}}$ ҳисоб карда мешавад.

Дар инҷо:

$К_{м2}$– нишондоди (коэффисенти) миёнаи иҷрои (риояи) СЯДХА, дар қисмати мутобиқати ба санадҳои меъёрӣ (бо балҳо);

$К_{бу}$ – шумораи умумии балҳо;

$К_{шр}$ – шумораи умумии амалҳои хизматрасонӣ аз рӯи СЯДХА;

$К_{м(\%)} = К_{м2} \times 100\%$, ки дар он:

$К_{м(\%)}$ – нишондоди (коэффисенти) миёнаи сифати иҷрои (риояи) СЯДХА, дар қисмати мутобиқати ба санадҳои меъёрӣ (бо %);

Шарҳи нишондоди (коэффисенти) миёнаи сифати иҷрои (риояи) СЯДХА, дар қисмати мутобиқати ба санадҳои меъёрӣ дар Ҷадвали №2 пешбинӣ гардидааст.

2.2.3. Ба натиҷа аз ҷамбасти таҳлилҳо ҳуҷҷатҳои зерин замима мегарданд:

- тартиб додани Ҷадвали №3;
- ҳисобот аз натиҷаи Мониторинг (таҳлилҳои доиргардида ва натиҷаҳои он).

Дар Ҳисобот аз натиҷаи Мониторинг то чӣ андоза дар объекти Мониторинг риоя гардидани СЯДХА дар қисмати мутобиқати ба санадҳои меъёрӣ қайд карда мешавад. Аз ҷумла:

- вобаста ба муҳлати иҷро (сутуни 3 СЯДХА);
- вобаста ба риояи тартиби қабул ва ба расмиятдарории ҳуҷҷатҳо (сутуни 4 СЯДХА);
- аз рӯи ҳар як муқаррароти санади меъёри (сутуни 5 СЯДХ).

2.3. Мутобиқи Дастурамали мансабӣ ба СЯДХА

2.3.1. Маълумоти ҷамъоваришаванда.

Дар ин қисмат масъалаи дар Дастурамали мансабии корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад пешбинӣ шудан

ва ё нашудани талабот оид ба иҷрои муқаррароти СЯДХА баррасӣ карда мешавад.

Бо ин мақсад Ҷадвали №4 пур карда мешавад.

Ҷадвали №4. Мавҷудияти Дастурамали мансабӣ

№ Р/Т	Номгӯи кормандони масъули мақомоти андоз масъул ба хизматрасонӣ	Мансаби ишғолнамуда	Мавҷудияти Дастурамали мансабӣ (ҳа/не)
	1	**2**	**3**
1			
2			
3			

Дар сутуни якум номи кормандони масъули воҳидҳои сохтории мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад дарҷ карда мешавад.

Дар сутуни дуюм мансаби ишғолкарда қайд шуда, ҳамзамон уҳдадориҳои мансаби дар қисмати татбиқи амалии муқаррароти СЯДХА (аз рӯи рамзи хизматрасонӣ) нишон дода мешавад. Агар якчанд намуди хизматрасониро амалӣ намояд, онгоҳ пай дар пай тамоми номгӯи хизматрасониҳо қайд карда мешаванд.

Ҳамзамон, дар ҳолатҳои гузариши ваколатҳои корманд ба дигар корманд, мутобиқ ба ҳолатҳои муқаррарнамудаи қонунгузорӣ (рӯхсатии беморӣ, бемор шудан, дар сафари хизматӣ будан ва ғайраҳо) дар ҷадвал дарҷ карда мешавад.

Дар сутуни сеюм мавҷудияти Дастурамалӣ мансабӣ нишон дода мешавад.

Баъд аз тартиб додани Ҷадвали №4барои ҳар як Дастурамали мансабии корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад Ҷадвали №5 пур карда мешавад.

Ҷадвали №5. Мутобиқатии Дастурамали мансабии корманд ба СЯДХА

№ р/т	Номгӯи хизматрасониҳое, ки ба фаъолияти корманд алоқамандӣ дорад (уҳдадорӣ)	Мутобиқатӣ ба Дастурамали мансабӣ	Шарҳу Эзоҳ
	1	**2**	**3**
1			
2			
3			
Ҷамъ:			

Дар сутуни якум номгӯи хизматрасониҳои ба корманд алоқаманд нишон дода мешавад;

- дар сутуни дуюм то чӣ андоза мутобиқат намудани муқаррароти Дастурамали мансабӣ ба СЯДХА, бо роҳи зерин баҳогузорӣ карда мешавад.

«2» - пурра мутобиқат менамояд

«1» - қисман мутобиқат менамояд;

«0» - умуман мутобиқат наменамояд.

Дар сатри «Ҷамъ» ҷамъи баҳоҳои сутуни 2 ба шумораи умумии хизматрасониҳо, ки корманди масъул амалӣ менамояд (сутуни 1) тақсим карда мешавад.

Ба ҳар як Дастурамали мансабӣ Ҷадвали №6 тартиб дода мешавад, ки дар он талаботҳои мушаххас оид ба иҷрои хизматрасонӣ, малака ва дониши корманд, лаёқати кордонии ӯ (донистани санадҳои меъёрию ҳуқуқӣ, кор бо техналогияи ҳозиразамон, татбиқи амалии Барномаҳои СИА, қобилияти муошират ва ғайраҳо) баҳогузорӣ карда мешавад.

Ҷадвали №6. Маҳорат ва малакаи касбии корманд

Воҳиди мақомоти андоз ________________ (Раёсат, нозироти андоз) **Номи мансаб** ________________ **Мансаби ишғолкарда** ________________		
Сарчашмаи маълумот - Дастурамали мансабӣ		
	Баҳо	**Эзоҳ**
Дониши касбӣ		
Маҳорат ва малака касбӣ, худтакмилдиҳӣ		
Ҷамъ		

Баҳо бо услуби панҷбала гузошта мешавад:

«5» – иҷрои ӯҳдадориҳои мансабӣ **пурра ба талаботи** СЯДХАмутобиқат менамояд;

«4» – иҷрои ӯҳдадориҳои мансабӣ **ба талаботи** СЯДХА мутобиқат менамояд;

«3» – иҷрои ӯҳдадориҳои мансабӣ **қисман** ба талаботи СЯДХА мутобиқат менамояд;

«2» – иҷрои ӯҳдадориҳои мансабӣ ба талаботи СЯДХА **мутобиқат менамояд**;

«1» – иҷрои ӯҳдадориҳои мансабӣ **умуман**ба талаботи СЯДХА **мутобиқат менамояд**.

Баҳои ҷамъбастӣ нишододи миёнаи ин ду баҳоҳошуморида мешавад.

Ҷадвали №7 маҷмуи маълумотҳо оид ба рафти иҷрои ухдадориҳои мансабиро дар бар мегирад.

Ҷадвали 7. Хулосаи ҷамбасти аз натиҷаи таҳлил

№ р/т	Ному насаби кормандони масъул, ки тибқи СЯДХА хизмат	Мансаби ишғолнамуда	Маводи таҳлилӣ (бо назардошти Дастурамали	Баҳои умумиӣ аз рӯи иҷрои талаботи дар Дастурамали	Баҳои умумии вобаста ба дониши

	мерасонанд		мансабӣ)	мансабӣ дарҷшуда (Ҷадвали №5)	касбӣ, маҳорат ва малакаи касбӣ (Ҷадвали №6)
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1					
2					
3					

2.3.2 Натиҷа аз ҷамъбасти таҳлил маълумоти зеринро дар бар мегирад:

- тартиб додани Ҷадвалҳои №4 ва №7 бо эзоҳ ва дарҷи нуқтаи назари нисбати қисматҳои таҳлилнамуда;
- ҳисобот, аз натиҷаи таҳлил;
- нусхаи Дастурамалҳои мансабие, ки вобаста ба он таҳлил гузаронида шудааст.

2.4. Маълумоти ҷамъоваришаванда.

2.4.1.Ҳолатҳои риоя нашудан ва ё қисман риоя шуданимуқаррароти СЯДХА, ки дар Ҷадвалҳои №1 ва №3 қайд гардидаанд, дар Ҷадвали №8 хулосагузорӣ мегарданд.

Ҷадвали№ 8. Камбудиҳои ҷойдошта ҳангоми татбиқи СЯДХА

№ р/т	Номгӯи хизматрасониҳо	Сабаби иҷро нагардидани талаботи СЯДХ	Шарҳу эзоҳ

Барои ҳар як намуди хизматрасонӣ сабаби иҷро нагардидани талаботи СЯДХА бо қайдҳои зерин навишта мешавад:

1. Ҳангоми татбиқи СЯДХА иҷрои талаботи алоҳидаи он бинобар сабаби номутобиқатӣ дар қонунгузорӣ (дар сутуни «шарҳу эзоҳ» дар кадом маврид номутобиқатӣ ба вуҷуд омадааст дарҷ карда мешавад);
2. Шумораи кормандон, ки ба андозсупорандагон хизмат мерасонанд барои татбиқи дуруст ва саривақтии хизматрасониҳо мутобиқи СЯДХА нокифоя аст (дар сутуни «шарҳу эзоҳ» талабот ба сарчашмаҳо ва нокифоягии сифати иҷро ухдадории мансабӣ дарҷ карда мешавад);

3 – дар қисмати иттилоотонии кормандон ва таъминоти моддии онҳо норасоиҳо ва камбудиҳо ҷой дорад;

4 – риоя накардани интизоми иҷроия аз ҷониби кормандон;

5 – ҷой доштани камбудиҳо дар ҳамоҳанг набудани фаъолият байнивоҳидҳои мақомот;

6 –зиёд гардидани шумораи андозсупорандагон ва мувофиқан талабот ба хизматрасонӣ;

7 – барои таъмини татбиқи амалии СЯДХА объекти Мониторинг, бо таври нокифоя маблағгузорӣ шудааст (дар сутуни «шарҳу эзоҳ» андозаи таъсири он дарҷ карда мешавад);

8 – дигар масъалаҳо.

2.4.2. Ба натиҷа аз ҷамъбасти таҳлил маълумотҳои зерин замима мегардад:

- тартиб додани Ҷадвали №8;
- ҳисобот аз натиҷаи таҳлил.

Дар Ҳисоботи ҷамбастӣ вобаста ба масъалаҳои ҷойдошта хулосаи дақиқ карда, барои ислоҳи камбудиҳои ҷойдошта Нақшаи чорабиниҳо тартиб дода мешавад.

3.Мониторинги афкори умум

3.1.Мониторинги афкори умум бо мақсади баҳодиҳии дараҷаи қаноатмандии андозсупорандагон ба хизматрасонии мақомоти андоз ва муайян намудани сатҳи дастрасии хизматрасониҳо гузаронида мешавад.

Тартиби гузаронидан бо роҳи таҳияи саволномаҳо, пурсишҳо (анкетаҳо) ё ташкили мусоҳибаҳо сурат гирифта, бояд маълумоти зеринро дар бар гирад:

- риояи одоби хизматӣ, муошират ҳангоми қабули андозсупоранда;
- номгӯй ва таркиби ҳуҷҷатҳои барои хизматрасонӣ аз андозсупоранда дархостшаванда;
- давомнокии (мӯҳлати) хизматрасониҳо;
- муккамалии маълумотдиҳӣ (аз ҷумла, то чӣ андоза қоидаҳои хизматрасонӣ содда ва фаҳмо аст);
- тартиби шикояткунӣ нисбати фаъолияти корманди мақомоти андоз, ки хизмат мерасонад;
- ҳолати ҷойи қабули андозсупорандагон.

3.2. Ташкили Мониторинги афкори умум.

Барои Мониторинги сатҳи қаноатмандии андозсупорандагон ба сифати хизматрасонӣ ва муайян намудани дастрасии онҳо ба хизматрасониҳо, бояд маълумоти зерин ба инобат гирифта шавад:

- Қаноатмандӣ аз сатҳи хизматрасонии мақомоти андоз;
- Қаноатмандӣ аз таъмини маълумот оид ба қонунгузории андоз;
- Қаноатмандии андозсупоранда аз сатҳи таҷҳизонидашудаи бинои қабули андозсупорандагон;
- Қаноатмандӣ аз реҷаи кории объекти Мониторинг;
- Қаноатмандӣ аз сифати хизматрасонӣ дар маҷмӯъ.

Ҷадавали №9.Таҳлили сатҳи қаноатмандӣ азсифат ва дастрасии хизматрасонӣ

№ р/т	Омилҳои қаноатмандӣ	Шумораи пурсишҳо, саволномаҳо (анкетаҳо)	Баҳои қаноатмандӣ (бо бал)
1	Қаноатмандӣ аз сатҳи хизматрасонии корманди мақомоти андоз		
2	Қаноатмандӣ аз таъмини маълумотҳо оид ба қонунгузории андоз		
3	Қаноатмандӣ аз реҷаи кории объекти		

	мониторинг		
4	Қаноатмандии андозсупоранда аз сатҳи таҷҳизонидашудаи бинои қабули андозсупорандагон		
5	Қаноатмандӣ аз сифати хизматрасонӣ дар маҷмӯъ		

Хулосагузорӣ дар обекти Мониторинг бо усули панҷбаллаи зерин баҳогузорӣ карда мешавад:

«5» –**пурра қаноатманд**;

«4» –**қаноатманд;**

«3» –**қисман қаноатманд**;

«2» – **қаноатманд не;**

«1» – **умуман қаноатманд не.**

2.1.3. Ҳисоби нишондоди (коэффисиенти) қаноатмандӣ

Барои баҳогузории дараҷаи умумии қаноатмандии андозсупоранда аз сифат ва дастрасии хизматрасонии мақомоти андоз, мутобиқ ба маълумотҳои Ҷадвали №9 нишондоди (коэффисиенти) қаноатмандӣ ҳисоб карда мешавад.

Нишондоди миёнаи қаноатмандӣ аз рӯи пурсишҳо бо формулаи зерин ҳисоб карда мешавад:

Дар инҷо:

$\mathbf{Қ_{қ} = К_{б} / К_{п}}$

$Қ_{қ}$ – Нишондоди миёнаи қаноатмандӣ;

$К_{б}$ – ҷамъи холҳо аз рӯи пурсишҳо;

$К_{п}$- шумораи умумии пурсишҳо (анкетаҳо).

Барои ҳисоби нишондоди (коэффисиенти) қаноатмандӣ бо фоиз формулаи зерин истифода мешавад:

$К_{қ}$

$К_{қ}$- коэфисиенти қаноатмандӣ (бо %);

$К_{қ}$- коэфисиенти қаноатмандӣ (бобалҳо);

Шарҳи нишондоди (коэффисенти) қаноатмандӣ дар Ҷадвали №10 муайян шудааст.

Ҷадвали №10. Нишондоди (коэффисенти) қаноатмандӣ.

№ р/т	Нишондоди (коэффисенти) қаноатмандӣ (бо %)	Шарҳи аҳамияти нишондоди (коэффисенти) қаноатмандӣ
1		Аъло
2	85 - 89	Хело хуб
3	80 – 84	Хуб
4	75 - 79	Қаноатбахш
5	70 - 74	Ташвишовар аст
6	65 - 69	Бад
7		Хело бад

3.4. Натиҷа аз ҷамъбасти таҳлил маълумоти зеринро дар бар мегирад:

- пур намудани пурсишномаҳо (анкетаҳо);
- таҳлили матнии натиҷаи пурсишҳо;
- ҳисоби нишондоди (коэффисиенти) қаноатмандӣ.

Дар асоси натиҷаҳои ба даст омада, таҳлили сатҳи қаноатмандӣ ва дастрасии андозсупорандагон ба хизматрасониҳои мақомоти андоз муайян карда шуда, сабабҳои пасту баланд шудани сатҳи хизматрасонӣ баррасӣ ва хулосагузорӣ карда мешавад.

Натиҷаҳои Мониторинги афкори умум баррасӣ шуда, ҳолатҳои ғайриқаноатбахш баҳогузорӣ намудани андозсупорандагон таҳлил мегардид ва сабабҳои он муайян карда мешавад.

3.5. Дар асоси он, Нақшаи чорабиниҳо тартиб дода мешавад, ки татбиқи амалии он, нишондоди (коэффисиенти) қаноатмандии сифат ва дастрасии хизматрасониро баланд мебардорад.

Барои баланд бардоштани дастрасӣ ва сифати пешниҳоди хизматрасониҳо аз ҷониби мақомоти андоз, инчунин ҷиҳати такмили системаи идоракунӣ бояд нақшаи чорабиниҳо таҳия карда шавад, ки масъалаҳои зеринро дар бар мегирад.:

- такмили низоми алоқаи мутақобила бо андозсупорандагон бо роҳи ҷорӣ намудани низоми бақайдгирӣ, баррасӣ ва **саривақт** таваҷҷуҳ зоҳир намудан ба шикояту эродҳо ва пешниҳодҳои андозсупорандагон оид ба беҳтарсозии сифат ва сатҳи хизматрасонӣ;
- беҳтар намудани раванди бо маълумот таъмин намудани аҳолӣ, бо роҳи дар васоити ахбори омма ҷойгир намудани маълумот;
- беҳтар намудани сифати хизматрасонӣ бо роҳи гузаронидани тренингҳо ва семинарҳои омӯзиши тартиби хизматрасонӣ бо кормандони мақомоти андоз, ки ба андозсупорандагон хизмат мерасонанд;
- беҳтарнамоии шароити биноҳои хизматрасонӣ ба андозсупорандагон;
- ворид намудани тағйирот ба реҷаи корӣ оид ба хизматрасонӣ ба андозсупорандагон (масалан дароз намудани рӯзи корӣ барои қабули эъломияҳои андоз);
- ба роҳ мондани Мониторинги доимии сатҳу сифат ва дастрасии хизматрасонӣ ба андозсупорандагон.

4.Ҳисобот аз натиҷаҳои Мониторинг

4.1. Ҳисобот аз натиҷаи Мониторинг бояд маълумоти зеринро дар бар гирад:

- номгӯи воҳиди мақомоти андоз, ки Мониторингро гузаронидааст;
- номгӯи санадҳои меъёрие, ки дар асоси онҳо ба андозсупоранда хизмат расонида мешавад;
- шумораи андозсупорандагоне, ки дар давраи Мониторинг аз хизматрасониҳо истифода намудаанд;
- шумораи хизматрасониҳои дар мӯҳлати муқарраршуда расонидашуда;
- шумораи хизматрасониҳои дер аз мӯҳлат расонидашуда;

- шумораи рад шудани хизматрасониҳо;
- шумораи эродҳои воридшуда оид ба риоя нагардидани СЯДХА ва беасос рад намудан аз хизматрасониҳо;
- шумораи эродҳои қонеъшуда;
- шумораи эродҳои беасос ҳисобшуда ва қонеъ нагардида.

Таҳлили сифати хизматрасониҳо дар Ҷадвали №11 қайд карда мешавад.

Ҷадвали №11. Таҳлили ҷамбастии сифати хизматрасониҳо

№ р/т	Номгӯи воҳиди мақомоти андоз (Раёсат, нозироти андоз), ки нисбаташ Мониторинг гузаронида мешавад	Номгӯи санадҳои меъёрие, ки дар асоси онҳо ба андозсупоранда хизмат расонида мешавад	Шумораи андозсупорандагоне, ки дар давраи Мониторинг аз хизматрасониҳо истифода намудаанд	Шумораи хизматрасониҳои дар муҳлати муқарраршуда расонида шуда	Шумораи хизмат-расониҳои дер аз муҳлат расонида шуда	Шумораи рад шудани хизмат-расониҳо	Шумораи эродҳои воридшуда оиди риоя нагардидани СЯДХА ва беасос рад намудан аз хизмат-расониҳо	Шумораи эродҳои қонеъшуда	Шумораи эродҳои, беасос ҳисобшуда ва қонеъ нагардида

4.2. Аз натиҷаи таҳлил нишондоди (коэффисиенти) сифати иҷрои СЯДХА бо формулаи зерин ҳисоб карда мешавад:

$$Қ_{сх(\%)} = К_{т(\%)} / К_{м(\%)} \times К_{у(\%)}$$

$Қ_{сх(\%)}$ – нишондоди (коэфисиенти) миёнаи сифати иҷрои СЯДХА;
$К_{т(\%)}$ – нишондоди (коэфисиенти) миёнаи сифати иҷрои талаботҳои СЯДХА дар қисмати пешниҳоди ҳуҷҷатҳо;
$К_{м(\%)}$- нишондоди (коэфисиенти) миёнаи сифати иҷрои талаботи асоснокии меъёрии СЯДХ;
$К_{у(\%)}$ = нишондоди (коэфисиенти) қаноатмандӣ.

Шарҳи (эзоҳи) нишондоди (коэфисиенти) сифати иҷрои СЯДХА дар Ҷадвали №2 оварда шудааст.

Замимаи №2.1

Тартиби
гузаронидани Мониторинги сифати иттилорасонии телефонӣ
ба андозсупорандагон дар Бахши иттилоотӣ (call-center)

Махфияти Мониторинг
нигоҳ дошта шавад:
☐ **- ҳа**
☐ **- не**

Ному насаби тартибдиҳандаи Мониторинг________________________
______________________________________ телефон________________
Номи мақомоти андоз__________________ телефон________________
Сана ва вақти гузаронидани Мониторинг_________________________
Корманди масъули бахши иттилоот (call-center) тавассути телефони
____
(ному насаби корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад)

1. Ташкили иттилоот тавассути телефон

(ҷавоб бо аломати «**х**» *қайд карда мешавад)*

1.1 Мӯддати пайваст шудан тавассути телефон ба мақомоти андоз. Дарҳол ☐ Баъди (якчанд дақиқа) ☐ ______________________________ (рақами тел. Нишон дода шавад) Умуман пайваст шуда натавонистам ☐	**1.2 Сабаби пайваст нашудани Шумо чӣ буда метавонад?** Гӯширо набардоштанд ☐ Хати алоқа банд буд ☐ Дигар сабаб____________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________
1.3 Дар чанд муддат нозири андоз гӯширо бардошт? ☐ ☐	**1.4 Нозири андоз худро муаррифӣ намуд?** Ҳа ☐ Не ☐ Танҳо бо дархости ман худро муаррифӣ намуд____________
1.5 Вақти гуфтугӯ бо нозир. Камтар аз 1 дақиқа ☐ Зиёда аз 1 дақиқа ☐	**1.6 Қайд намоед, ки аввал суханро кӣ оғоз намуд.** Нозир ☐ Андозсупоранда ☐ Дигар ҳолат_______________
1.7 Нозир бо Шумо салом дод? Ҳа ☐ Не ☐	**1.8. Бо кадом тавр салом намуд .** «Ассалом» ☐ «Руз ба хайр (субҳ, шом) ☐

1.9 Баҳогузории умумии шумо нисбати муомилаи масъули қабули занг? Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10) ☐ ☐	«Шуморо гӯш мекунам» ☐ «Чи мехостед?» ☐ Бо таври дигар________________
1.10 Итилооти иловагӣ доир ба муроҷиат намудан ба дигар сарчашмаҳо (мутахассисон) дода шуд? Агар ҳа, чи хел тавсия дода шуд? Ҳа ☐ Не ☐ Тавсия дода шуд, ки ба сомонаи КАҶТ муроҷиат намоям ☐ дигар пешниҳод_______________	**1.11 Шуморо ба дигар мутахассис пайваст кarданд?** Ҳа (ба кӣ?) ☐ Пайваст накард ☐ Пайваст кард дар муддати камтар аз 1 дақиқа ☐ Аз 1 то 2 дақиқа ☐ Зиёда аз ду дақиқа ☐ Дигар ҳолат_________________
1.12 Эродҳои иловагӣ/эзоҳ: ______________________________ ______________________________ ______________________________ ______________________________	

2.Сифати Муоширaт

2.1 Ҳангоми муошират бо Шумо нозир бо забони фаҳмо суҳбат намуд?
Ҳа ☐
Не ☐

2.2 Шумо ҳис намудед, ки нозир хоҳиши хизматрасонӣ намуданро дорад?
Баҳогузорӣ намоед (аз 1то 10)
☐☐

2.3 Ба муошрати нозир бо андозсупоранда баҳо гузоред (яке аз қисматҳои рафтор ва эҳсосоти нозирро қайд намоед).
бо эҳсосот ☐
худписандӣ ☐
бераѓбат ☐
беэтиноӣ ☐
хушмуомилагӣ ☐
кӯшодарӯи ☐
меҳрубонӣ ☐
дигар ҳолат____________________
____
____
____

2.4.Дар кадом сатҳ нозир бо андозсупоранда пурсишу посух оиди дақиқ намудани масъала доир намуд ?
Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10)
☐☐
Шарҳи иловагӣ_______________
____
____
____
____

2.5 Ҷавобҳои нозир дар сатҳи устувор садо дода шуданд (дурустии ҷавоб боварибахш буд)?
Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10)
☐☐
шарҳи иловагӣ_________________
____
____
____
____

2.6 Нозир мулоҳизакорона ва дар сатҳи касбӣ ба дархосту эроди Шумо ҷавоб дод?
Баҳогузорӣ намоед(аз 1 то 10)
☐☐
Шарҳи иловагӣ________________
____
____
____

2.7 Оиди дар кадом шакл хотима ёфтани сӯҳбати нозир қайд намоед.
«Хайр» ☐
«Раҳмат барои занг задан» ☐
«Аз хизматрасонӣ ба Шумо шодем» ☐
«Агар саволҳои дигар пайдо шавад метавонед занг занед» ☐
Дигар ҳолат_____________________

2.8 Оиди сатҳи муошрати телефонии нозир баҳо гузоред
олӣ ☐
миёна ☐
қаноатбахш ☐
ғайриқаноатбахш ☐
шарҳи иловагӣ__________________
____
____
____
____

Замимаи №2.2

Тартиби
гузаронидани мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон хангоми қабули андозсупорандагон

Махфияти Мониторинг нигоҳ дошта шавад:
☐ **- ҳа**
☐ **- не**

Ному насаби тартибдиҳандаи Мониторинг________________________
_______________________________________ телефон__________________
Номи мақомоти андоз_________________телефон__________________
Сана «__» ______ 20__ ва вақти доир намудани Мониторинг «__» «—»
Масъули қабули андозсупоранда___________________________________
(ному насаби корманди мақомоти андоз, ки ба андозсупоранда хизмат мерасонад)

Баҳодиҳии бинои (утоқи) қабули андозсупорандагон

1.1 Таасуроти аввалини Шумо (андозупоранда) аз ӯтоқи қабул. Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ______________	**1.2 Оё имконот ва таҷҳизоти бинои қабулро (интизориро) кифоя мешуморед, (аз ҷумла мизу курсиҳо ва ғайра).** Баҳогузорӣ намоед аз (1 то 10) ☐ ☐
1.3 Шароити мусоид (роҳнамоии мушаххас) барои мурочиат намудан муҳайё шудааст? Баҳогузорӣ намоед (аз1 то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ_______________ _______________________________ _______________________________ _______________________________	**1.4 Дар утоқи қабули андозсупоранда сардори шуъба ҳузур дорад.** Ҳа ☐ Не ☐ Дигар ҳолат_____________
1.5 Сифати кор ва услуби қабули шахси масъулро баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10). ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ_______________ _______________________________ _______________________________ _______________________________ _______________________________	**1.6 Маълумот ва ахбороти зарурӣ дар лавҳа ва овезаҳо.** Баҳогузорӣ намоед (аз 1то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ_______________ _______________________________ _______________________________ _______________________________ _______________________________

1.7 Маълумотҳои иловагӣ дар шакли китобчаҳои тавзеҳотӣ мавҷуд ҳаст? Ҳа ☐ Не ☐	**1.10 Шумо барои муроҷиат дар навбат чи қадар вақт сарф намудед?** Камтар аз ним соат ☐ Зиёд аз ним соат ☐ Дигар ҳолат_____________
1.9 Дар бинои (утоқи) қабул системаи электронии банавбатгирӣ вуҷуд дорад? Ҳа ☐ Не ☐ Дигар ҳолат________ **1.11 Қабули андозсупорандагон аз тариқи ҳамаи равзанаҳо амалӣ карда мешуд?** Ҳа Не Дигар ҳолат________	**1.12 Агар шумо дар навбат зиёда аз ним соат интизорӣ кашидед сабаби ҳолати мазкурро қайд намоед.** Миқдори зиёди андозсупорандагон ☐ Дар сатҳи паст хизматрасонӣ намудан ☐ Шумораи ками равзанаҳои қабул ☐ Ҳамаи равзанаҳо фаъол нестанд ☐ Беэътибории нозир ба андозсупорандагон ☐ Дигар ҳолат_____________

2 Алоқамандӣ бо нозир

2.1 Ба Шумо муяссар гардид, ки нозири андоз бо тариқи бейҷик ва ё лавҳачаи рӯи мизӣ муарифӣ гардад. Ҳа ☐ Не ☐	**2.2 Нозири андоз бо либоси махсуси корӣ ҳозир буд?** Ҳа ☐ Не ☐
2.3 Аз нигоҳи Шумо дар намуди зоҳирии нозири андоз камбудиҳое дида мешуд, ки он ба рафтори хизматчии давлатӣ мутобиқат нанамояд. Ҳа ☐ Не ☐ (Либосҳои ҷиллонок, нохунҳои бо лаки баланд сурх шуда, ородиҳии аз ҳад зиёд намоён)	**2.4 Аз нигоҳи Шумо ҷои кории нозир барои қабули андозсупорандагон пурра омода ҳаст?** Ҳа ☐ Не ☐

2.5 Дар мизи кории нозир ашёҳои нолозим вуҷуд дорад? Ҳа ☐ Не ☐	**2.6 Сухани аввалро нозири андоз шуруъ кард?** Ҳа ☐ Не ☐
2.7 Нозир аз Шумо ҳолпурсӣ кард? Ҳа ☐ Не ☐	**2.8 Сӯҳбати нозир барои Шумо фаҳмо буд?** Ҳа ☐ Не ☐ Дигар ҳолат____________________ ________________________________
2.9 Дар вакти муоширaт бо Шумо нозир ҳамзамон ба дигар корҳо машғул мешуд? Ҳа ☐ Не ☐	**2.10 Шумо эҳсос намудед, ки нозир хоҳиши хизматрасонӣ карданро дорад?** Баҳогузорӣ намоед (аз 1то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ________________ ________________________________ ________________________________
2.11. Рафтору (ахлоқи) муносибати нозирро шарҳ диҳед (муносибати эҳсосотии нозирро қайд намоед). бо эҳсосотхудписандӣ __ бераѓбат ☐ беэтиноӣ ☐ хушмуомилагӣ ☐ меҳрубонӣ ☐ дигар ҳолат____________________ _____________________________ ________________________________ ________________________________	**2.12 Шумо то чӣ андоза аз посухҳои додаи нозир қаноатманд шудед?** Баҳогузорӣ намоед (аз1 то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ________________
2.13 Ҷавоби нозир то чӣ андоза касбӣ ва боварибахш садо медод? Баҳогузорӣ намоед (аз 1 то 10) ☐ ☐ Шарҳи иловагӣ_______________	**2.14 Нозир аз тарзи дигари гуселонидан истифода намуд? (ишора намоед).** «То дидор» ☐ «Аз ёрӣ расондан ба Шумо шодем» ☐ «Аз ташрифатон ҷиҳати супоридани ҳуҷҷатҳо ба Нозироти андоз сипозгузорем» ☐ Дигар ҳолат_________

2.15 Ба Шумо маълумоти иловагӣ дода шуда буд, ки ба куҷо ҳангоми зарурат муроҷиат намоед? Ҳа ☐ Не ☐	**2.16 Шумо дар умум кори Нозироти андозро дар чӣ сатҳ арзёбӣ менамоед?** олӣ ☐ миёна ☐ қаноатбахш ☐ ғайриқаноатбахш ☐ шарҳи иловагӣ________________ ________________________________ ________________________________

3. Ҳолатҳои низоъ (даъво)

3.1 Шумо шоҳиди он будед, ки ҳангоми хизматрасонӣ ҳолатҳои ногувор байни нозири андоз (ё роҳбараш) ва андозсупоранда гузашта бошад. Агар ҳа пас бо айби кӣ нофаҳмӣ руй дод? Не ☐ Бо айби андозсупоранда ☐ Бо айби нозири андоз ☐	**3.2 Агар шумо шоҳиди ҳолати (низоъ, даъво) ногувор байни нозир ва андозсупоранда ҳангоми хизматрасонӣ шудед пас барои ҳалли масъала кӣ даъват шуд (сардори шуъбаи хизматрасонӣ ба андозсупорандагон ё дигар роҳбар)?** Ҳа ☐ Не ☐ Дигар ҳолат__________________ ________________________________ ________________________________
3.3 Ҳолати баамаломада дар куҷо ҳалли худро пайдо намуд? Дар назди андозсупорандагон ☐ Дар утоқи нозир ☐ Дигар ҳолат _______________	

4. Таассуроти умумӣ

4.1. То чӣ андоза дар умум хизматрасониии Нозироти андоз саривақт ва бо сифат ташкил карда шудааст? олӣ ☐ миёна ☐ қаноатбахш ☐ ғайриқаноатбахш ☐ шарҳи иловагӣ________________ ________________________________ ________________________________	**4.2 Таасуроти умумии худро аз ташриф ба Нозироти андоз қайд намоед.** олӣ ☐ миёна ☐ қаноатбахш ☐ ғайриқаноатбахш ☐ шарҳи иловагӣ________________ ________________________________ ________________________________

.

Замимаи №3

Маълумот
доир ба ҳолати утоқҳои корӣ барои қабули андозсупорандагон

№	Номи мақомоти ҳудудии андоз	Шумораи миёнаи мурочиати андозсупор-	Масоҳати умумии биноӣ қабули андозсупорандагон	Ҷой доштани воситаҳои аёнии итилоотӣ (ҳаст/нест)	Намуди утоқ барои қабул (1-толор 2 – утоқ)	Ҳозир будани масъули	Қитъаи интизоршавӣ масоҳат 31. м.м.	Қитъаи маълумотдиҳӣ	таъмини миқдори мизу курсӣ барои интизорӣ ва пур кардани ҳуҷҷатҳо ҳа/не	Шумораи равзанаҳои қабул	Шумораи кондитсионер (Ҳаст/нест)	Шумораи камераи назоратӣ –дидбонӣ (Ҳаст/нест)	Шумораи компютерҳои ба ҳама дастрас (ҳаст/нест)
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**

Замимаи № 4

Нақшаи
чорабиниҳо ҷиҳати баланд бардоштани дастрасии андозсупоранда ба хизматрасонии мақомоти андоз

(дар мақомоти ҳудудии андоз)

№ р/т	Номгӯи чорабинӣ	Нозироти андоз	Муҳлати иҷро	Шахси масъул	Натиҷа
1	**Чорабинӣ доир ба риоияи муҳлати муқарраршудаи хизматрасонӣ бо назардошти навбатпаймоӣ:**				
1.2	тағйироти ҷадвали қабули андозсупорандагон дар мақомоти андоз				
1.3	ташкил ва роҳандозии утоқҳо ҷиҳати қабули андозсупорандагон				
1.4	хабар расонидан ба андозсупорандагон оиди имкониятҳои нави хизматрасонӣ				
1.5	ташкили равзанаи маълумотрасонӣ дар биноҳои қабули андозсупорандагон				
1.6	вобаста намудани мудири (администратор) қабули андозсупорандагон				
2	**Ташкили чорабинӣ ҷиҳати дар сатҳи муносиб қабул намудани андозсупорандагон:**				
2.1	сохтмон, таъмири ҷорӣ ва ташкили макони қабули андозсупорандагон				
2.2	муҷаҳҳаз намудан ва шароитҳои мусоид фароҳам овардани бинои қабули андозсупорандагон				
2.3	Ороиш ва таҳияи маводҳои маълумотдиҳии бинои қабули андозсупорандагон				
3	**Таъмини бинои қабули андозсупорандагон бо таҷҳизотҳои муосири иттилоотӣ:**				
3.1	Пайвасти web-камераҳо дар бинои қабули андозсупорандагон				
3.2	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои				

	қабули андозсупорандагон бо лавҳаҳои электронӣ				
3.3	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои қабули андозсупорандагон бо системаи идоракунии банавбатгузорӣ				
3.5	Доир намудани чорабинӣ оиди таҷҳизонидани бинои қабули андозсупорандагон бо системаи электронии баландгӯяк				
4	**Чорабинӣ ҷиҳати кам намудани назари ихтилоф**				
4.1	ташкили қуттии мубодилаи алоқа бо андозсупорандагон оиди қабули арзу шикоят ва пешниҳоду дархост				
4.2	Мониторинги сифати хизматрасонӣ ба андозсупорандагон				
4.3	Доир намудани семинарҳои омӯзишӣ ба кормандон бо мақсади омода гардидан дар ҳолатҳои ангезиши низоҳо ва усули баромадан аз он				

Эзоҳ:

- қабули андозсупорандагон дар як ҳафта ду рӯз то соати 18 00;
- қабули андозсупорандагон дар як моҳ ду рӯз дар рӯзҳои шанбе аз соати 10 00 то 15 00;